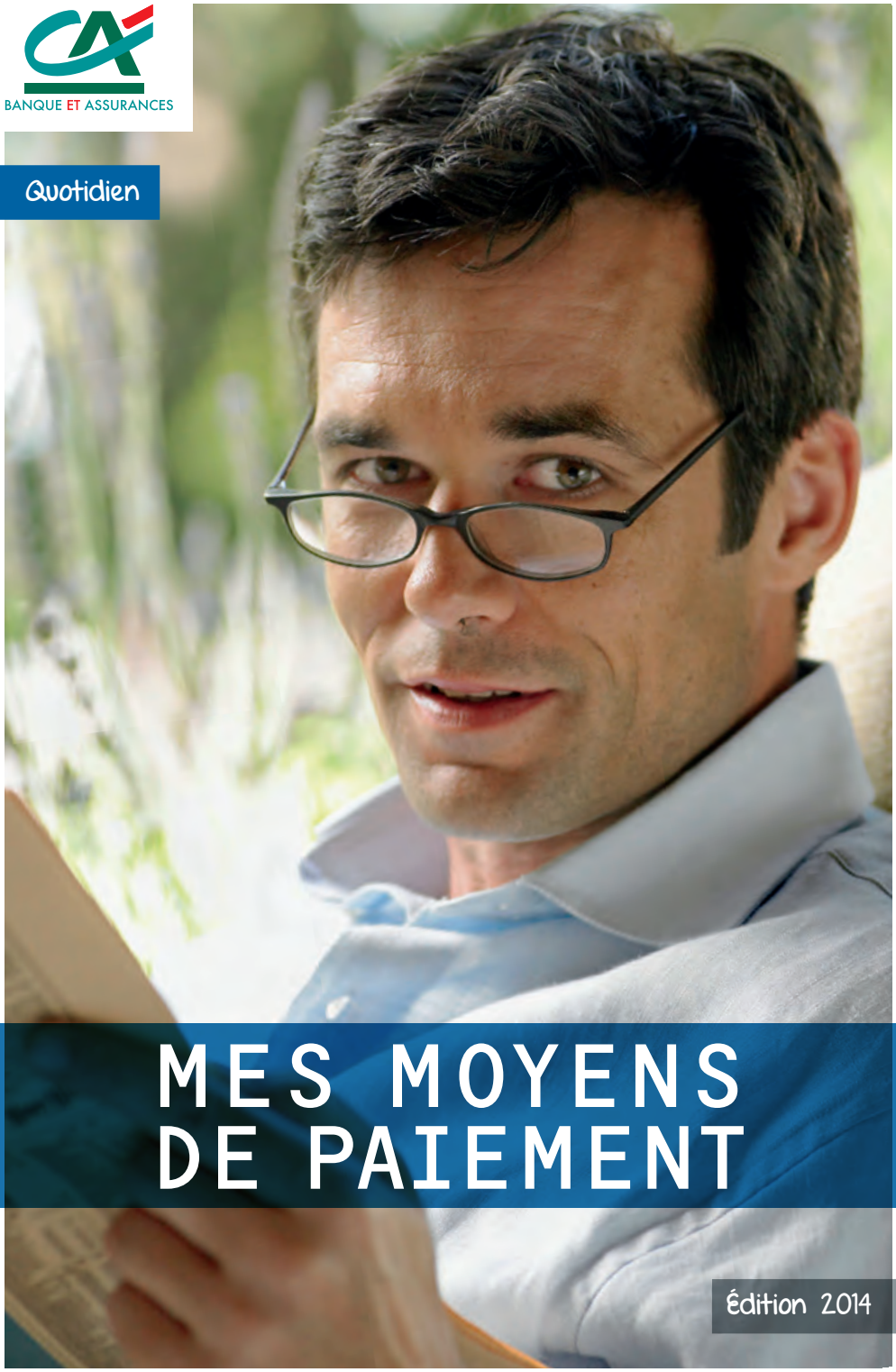
BANQUE ET ASSURANCES

Quotidien



MES MOYENS DE PAIEMENT

Édition 2014

SOMMAIRE

DÉCOUVRIR
MA CARTE BANCAIRE : MODE D'EMPLOI ..... p. 4

BIEN UTILISER
UNE CARTE ADAPTÉE À MES BESOINS ..... p. 10

PROTÉGER
JE SÉCURISE MA CARTE ET MES OPÉRATIONS ..... p. 16

AVOIR LE CHOIX
MES AUTRES MOYENS DE PAIEMENT ..... p. 22

Cartes bancaires, chéquiers, espèces… vous disposez de plusieurs types de moyens de paiement pour effectuer vos achats au quotidien.

Mais connaissez-vous vraiment toutes les fonctionnalités de votre carte bancaire ? Les opérations que vous pouvez réaliser ou non avec votre chéquier ? Les outils qui permettent de sécuriser vos opérations ?

Pour utiliser en toute tranquillité vos moyens de paiement et en tirer le meilleur parti, le Crédit Agricole met à votre disposition ce guide conseil.

DÉCOUVRIR

MA CARTE BANCAIRE : MODE D'EMPLOI

Retirer de l'argent, régler ses achats, consulter le solde de son compte… La carte bancaire permet de réaliser de nombreuses opérations, en France et à l'étranger. Comment fonctionne-t-elle ? Comment bien l'utiliser ?

Quelles sont les caractéristiques de ma carte ?

Adossée à un compte bancaire et sécurisée par un code secret à quatre chiffres, votre carte bancaire est **strictement personnelle**.

Un réseau dense

Toutes les cartes bancaires affichant la marque CB (Groupement des Cartes Bancaires) vous permettent d'effectuer des retraits dans les distributeurs automatiques de billets et des paiements chez les commerçants affiliés en France. À l'étranger, c'est le logo MasterCard ou Visa qui vous indique où retirer de l'argent et payer vos achats en fonction de la carte que vous possédez.

Des tarifs adaptés

Le coût annuel d'une carte dépend de ses prestations : nationale ou internationale, à débit immédiat ou différé (les opérations sont décomptées à la fin du mois), avec assurances et/ou service d'assistance en France et à l'étranger, avec des plafonds de retrait et de paiement élargis...

Un renouvellement automatique

Indiquée au recto de la carte (mois/année), sa durée de validité est généralement de **trois ans**. Quelques jours avant son expiration, une nouvelle carte est mise à votre disposition. Votre code confidentiel, lui, ne change pas.

BON À SAVOIR

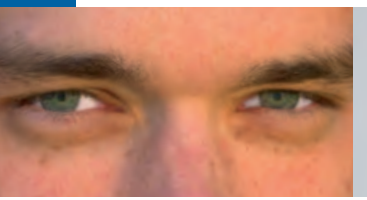
Compte joint mais carte nominative

Dans le cas d'un compte joint, chaque cotitulaire du compte dispose d'une carte nominative. Il n'est pas possible d'avoir un même numéro de carte pour plusieurs titulaires.

Le bon sens des mots

COMPTE COURANT OU COMPTE DE DÉPÔT

Compte bancaire permettant d'effectuer les opérations classiques de dépôts, retraits et paiements. Des prélèvements peuvent y être effectués, à la différence d'autres comptes, épargne notamment.



Zoom sur une carte bancaire

RECTO

Le logo de l'établissement émetteur de la carte.

Le pictogramme indiquant que votre carte est équipée de la fonction Paiement Express Sans Contact.

Le numéro de la carte bancaire à 16 chiffres.

Le logo Carte Bancaire. Il figure sur l'ensemble des cartes émises en France.

La puce, élément-clé de la sécurité d'une carte bancaire, notamment pour le contrôle du code.

L'hologramme, autre élément de sécurité.

Le logo du réseau (Mastercard ou Visa).

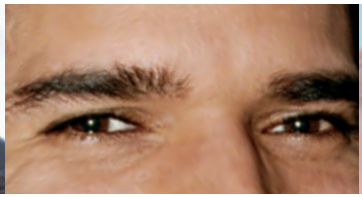
Les nom et prénom du titulaire

La date d'expiration de la carte bancaire.

Le bon sens des mots

PAIEMENT EXPRESS SANS CONTACT

Plus besoin d'insérer votre carte dans un lecteur, ni de composer votre code confidentiel pour régler vos achats quotidiens inférieurs ou égaux à 20 €. Présentez-la à moins de 5 cm du lecteur : le paiement est instantané.



VERSO

La piste magnétique contenant des informations utiles pour certaines opérations à l'étranger.

Le cryptogramme à 3 chiffres à communiquer lors de vos achats sur Internet.

L'espace destiné à recevoir votre signature.

SIGNATURE DU TITULAIRE OBLIGATOIRE
CREDIT AGRICOLE CARDS & PAYMENTS
BP 33 - F - 69542 CHAMPAGNE AU MONT D'OR CEDEX
09 69 32 36 26
ASSISTANCE
MEDICALE

L'adresse de l'établissement émetteur.

L'hologramme, autre élément de sécurité.

Le numéro de téléphone des services d'assistance et d'assurance.

Et maintenant...

Retrouvez les informations pratiques liées à vos moyens de paiement sur **www.credit-agricole.fr/particulier/quotidien**, rubrique "Moyens de paiement".

Comment utiliser ma carte bancaire ?

Adaptée à vos besoins, votre carte bancaire vous accompagne dans tous vos achats chez les **commerçants**, sur **Internet,** en **France** et à l'**étranger**.

Le paiement chez les commerçants

Le paiement par carte est possible chez tous les commerces affichant sur leur vitrine ou près de leur caisse les logos **CB, Mastercard ou Visa**. Sur Internet, ils figurent sur la page d'accueil ou de validation de commande du site.

Un marchand peut-il refuser la transaction ?

Pas s'il affiche les logos visibles sur votre carte, mais la demande d'autorisation envoyée par le terminal de paiement peut être rejetée pour **insuffisance de provision**, carte en **opposition**, ou si vous avez atteint votre **plafond de dépenses**.

Peut-il imposer un plancher et un plafond de paiement ?

Il a le droit d'imposer un montant minimum de paiement (10 €, 15 €, 20 €...), à condition de l'afficher de manière visible. En revanche, il ne peut imposer un plafond de dépenses : celui-ci est déterminé avec votre conseiller et figure dans votre contrat.

BON À SAVOIR

Paiement sur les automates

Attention : les caisses automatiques des péages et de certains parkings n'acceptent pas les cartes avec contrôle de solde.

Le bon sens des mots

CARTE AVEC CONTRÔLE DE SOLDE

Cartes de paiement à débit immédiat permettant de régler la plupart des achats et de faire des retraits dans de nombreux automates bancaires après vérification systématique (sauf incident exceptionnel) de la provision sur le compte de dépôt.

Le retrait d'espèces

En France, les retraits d'espèces sont autorisés dans tous les distributeurs de billets affiliés au **réseau Cartes Bancaires (CB)**.

Le plafond de retrait

Déterminé dans votre contrat, le montant de vos retraits est plafonné par période de **7 jours glissants** sur la plupart des cartes. Il peut être plus élevé dans les distributeurs de votre banque et supporter des frais à partir d'un nombre déterminé d'opérations hors de votre réseau bancaire.

Au guichet

Exceptionnellement, une agence de **votre réseau bancaire** peut vous **délivrer des espèces** dans les limites de votre plafond de retrait.
Cette opération est susceptible de vous être facturée selon votre contrat.

LES SOLUTIONS DU CRÉDIT AGRICOLE

LA CARTE **DOUBLE ACTION**(1)

Cette carte 2 en 1 permet, à chaque opération, de choisir entre paiement au comptant ou à crédit. De plus, elle vous apporte de la sérénité lors de vos achats, grâce à deux assurances : **SécuriSHOPPING** (pour protéger vos achats de plus de 75 € contre la détérioration accidentelle ou le vol par agression ou effraction, pendant 60 jours à compter de l'achat ou de la livraison) et **SécuriPANNE** (pour prolonger la garantie constructeur ou distributeur initiale jusqu'à 36 mois pour vos achats de plus de 150 €).

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

(1) : voir mentions légales page 30.

7 JOURS GLISSANTS

Il s'agit de 7 jours consécutifs qui démarrent non pas un jour fixe (par exemple, en début de semaine, le lundi) mais le jour où a lieu effectivement le premier retrait. Par exemple du mercredi au mercredi.

BIEN UTILISER

UNE CARTE **ADAPTÉE À MES BESOINS**

Carte de retrait, à débit immédiat ou différé, à contrôle de solde, haut de gamme ou de crédit… Un large éventail de cartes bancaires permet de trouver une réponse adaptée à tous les profils et usages.

Quelles fonctions selon la carte ?

Il existe différents types de cartes bancaires selon vos besoins*.

Pour une gestion sécurisée

Avec une carte **à débit immédiat,** vos opérations sont débitées le jour même, comme lorsque vous réglez en espèces.

Pour une gestion astucieuse

Avec une carte **à débit différé**, tous vos achats, quelle que soit la date de paiement, sont débités en une seule fois chaque fin de mois ou au début du mois suivant.

Pour un budget maîtrisé

Avec la carte **à contrôle de solde** (2), le solde de votre compte est vérifié à chaque opération de retrait ou de paiement (sauf incident exceptionnel).

Pour des retraits uniquement

La **carte de retrait** autorise uniquement les retraits d'argent aux distributeurs de billets (DAB/GAB). Le montant maximum est fixé avec votre conseiller.

Pour financer coups de cœur et coups durs

La **fonction crédit** vous permet de choisir, pour chacune de vos opérations, de payer au comptant ou à crédit (choix offert sur les terminaux de paiement disposant de la technologie nécessaire, en France, et hors vente à distance).

* Sous réserve d'acceptation de votre dossier par votre banque.

Un crédit vous engage et doit être remboursé. Vérifiez vos capacités de remboursement avant de vous engager.

(2) : voir mentions légales page 30.

Voyage à l'étranger : Que dois-je vérifier avant mon départ ?

Les **cartes internationales** (Visa, MasterCard) permettent de retirer de l'argent et d'effectuer des achats dans la plupart des magasins partout dans le monde.

Renseignez-vous sur les frais et commissions à prévoir

Dans les pays de l'Union européenne appartenant à la **zone euro**, la carte bancaire internationale est le moyen de paiement et de retrait **le plus simple**, **le plus sûr**... et aussi **le moins cher**. En effet, les conditions tarifaires sont les mêmes qu'en France. Hors zone euro, toutes les opérations peuvent donner lieu à des frais de change, voire à une commission.

Pensez à adapter vos plafonds de paiement et de retrait

Avant votre départ, prenez contact avec votre banque pour vérifier que les plafonds de dépenses et de retraits autorisés vous permettront de couvrir vos besoins. À défaut, vous pouvez demander un **relèvement temporaire**.

Procurez-vous une attestation d'assistance

Si votre contrat prévoit un service d'assistance, vous pouvez obtenir une attestation rapatriement médical (notamment réclamée pour effectuer la demande de certains visas de voyage), en appelant le numéro au dos de votre carte.

BON À SAVOIR

Opérations en devises et taux de change

Le taux de change peut varier entre le moment où vous avez effectué une opération de retrait de devises ou de paiement à l'étranger et celui où votre compte est débité. Une différence peut apparaître sur le relevé.

Et maintenant...

Avant votre départ, pensez à consulter la date d'expiration figurant sur votre carte bancaire. Si sa date anniversaire survient pendant votre déplacement, anticipez en sollicitant votre banque pour son renouvellement.

Quels avantages offre une carte haut de gamme* ?

Des garanties d'assistance et d'assurance renforcées (3)

Lors de vos déplacements, **vous et votre famille** profitez également d'une assistance **dans de nombreux cas** : maladie, accident, décès ; perte, vol ou dommages pour les bagages, les effets personnels et les objets de valeur contenus dans ces bagages ; annulation de voyage ; retard d'avion ou de train ; chauffeur de remplacement ; dépannage en devises en cas de perte ou de vol de votre carte à l'étranger ; secours en montagne... Vous bénéficiez par ailleurs de garanties qui vous indemnisent plus confortablement dans certaines situations précédemment citées, ainsi que d'une assurance **responsabilité civile** à l'étranger. Ces garanties fonctionnent sous réserve des exclusions précisées dans votre contrat.

* Sous réserve d'acceptation de votre dossier par votre banque.
(3) : voir mentions légales page 30.

Des privilèges

Avec les cartes de prestige, vous bénéficiez également d'un **plafond personnalisé** pour vos achats, de tarifs négociés (galerie marchande, location automobile...). Vous pouvez aussi profiter d'un service de conciergerie offrant une multitude de prestations *(voir ci-dessous)*.

BON À SAVOIR

Conciergerie, mode d'emploi

Le numéro qui figure au dos de votre carte de prestige vous permet de contacter un conseiller 24h/24, 7j/7. Que vous soyez en France ou n'importe où dans le monde, il pourra réserver pour vous un billet de transport, une chambre d'hôtel, une bonne table, une location de voiture, des places de spectacle, un traducteur... mais aussi vous aider à rechercher un appartement, trouver un cadeau, faire livrer des fleurs, organiser une fête...

Le bon sens des mots

OBJETS DE VALEUR

Bijoux, fourrures, objets d'art, instruments de musique, matériel photographique, d'enregistrement du son et de l'image... et tout objet d'une valeur égale ou supérieure à 300 €.

À quoi servent les garanties incluses dans ma carte bancaire*?

Outre des fonctions de paiement, de retrait d'argent, voire de crédit, la plupart des cartes bancaires intègrent des garanties d'**assistance** et d'**assurance** [3].

Toute votre famille est couverte

En principe, **le simple fait de posséder l'une de ces cartes** vous permet, en cas de maladie ou d'accident, de bénéficier d'une **assistance** médicale qui vous couvre, ainsi que votre conjoint, concubin, partenaire de PACS, vos enfants et petits-enfants de moins de 25 ans fiscalement à charge d'au moins un de leurs parents*.

Une assistance juridique à l'étranger

Elle peut vous aider à régler une **caution pénale** et/ou des **honoraires d'avocat**, après un accident de la circulation par exemple.

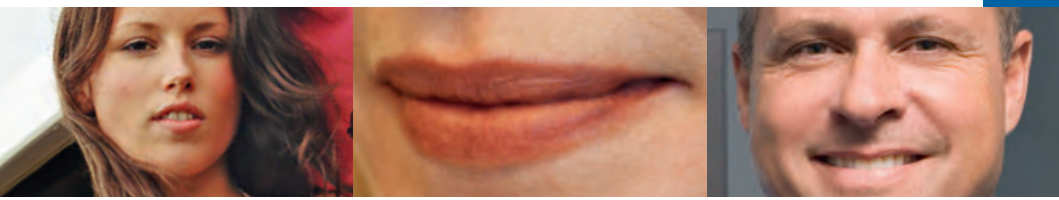
Une assurance voyage étendue

Elle prévoit le **versement d'un capital** en cas de décès accidentel ou d'invalidité permanente, survenu en cours de transport (train, avion, bateau, véhicule de location...) en France comme à l'étranger pour chacun des membres de votre famille. Attention toutefois, contrairement à l'assistance médicale, l'assurance voyage intervient uniquement **si le voyage a été payé avec votre carte** !

(*) Voir conditions et limites prévues dans les notices.
(3) : voir mentions légales page 30.

Et maintenant...

Pour connaître le détail des garanties d'assistance et d'assurance attachées à votre carte, reportez-vous aux notices d'informations qui vous ont été remises ou sur **www.credit-agricole.fr**, rubrique "Cartes bancaires".



Comment actionner les services d'assistance et les assurances ?

Pour mettre en œuvre un service d'assistance, **avant d'engager toute dépense**, vous devez appeler le numéro figurant au dos de votre carte.

Pour bénéficier de l'assurance décès-invalidité, ne tardez pas à contacter votre conseiller, le sinistre doit en effet être déclaré dans les **20 jours qui suivent sa survenance**.

BON À SAVOIR

Partez bien assuré

Vérifiez les garanties, les éventuelles franchises et les plafonds d'indemnisation offerts par votre carte avant de souscrire des assurances complémentaires (couverture santé, assurance retard annulation de voyage, perte, vol ou dégradation d'un bagage...). Si vous voyagez souvent, la détention d'une carte bancaire haut de gamme s'avère judicieuse car elle est dotée de services d'assistance et d'assurances plus étendus que ceux d'une carte classique.

Le bon sens des mots

FRANCHISE

Somme qui reste à la charge de l'assuré à la suite d'un sinistre. C'est donc la part non indemnisée par l'assureur.

PROTÉGER

JE SÉCURISE MA **CARTE** ET MES **OPÉRATIONS**

Les cartes bancaires françaises sont réputées pour leur très grande sécurité. Leur usage au quotidien requiert toutefois certaines précautions : quelques règles de prudence à suivre à la lettre.

Comment protéger ma carte ?

Signez votre carte

Dès sa réception, **signez au stylo à bille**, dans l'espace prévu au dos : les commerçants peuvent refuser une transaction si votre signature n'y figure pas. Elle doit correspondre à celle de vos papiers d'identité.

Restez sur vos gardes

Lors de vos paiements, ne perdez jamais de vue votre carte pour éviter tout risque de fraude. **Vérifiez le montant** affiché sur le terminal et protégez le clavier des regards indiscrets lorsque vous composez votre code confidentiel.

Ne prêtez jamais votre carte

Même à un proche ou à une personne de confiance. En cas de perte, vol ou utilisation frauduleuse, vous pourriez être tenu pour responsable.

Signalez immédiatement les opérations suspectes

Consultez régulièrement vos **relevés de compte**. Si vous constatez une anomalie, faites immédiatement opposition et adressez une lettre recommandée avec accusé de réception à votre agence.

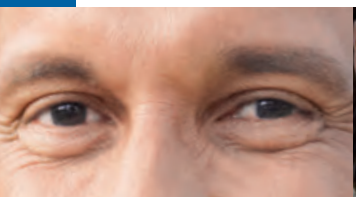
BON À SAVOIR

Vigilance à l'étranger

Dans certains pays, la frappe du code n'est pas exigée pour les achats. Une copie du verso de la carte est réalisée à l'aide d'un "fer à repasser" ou une facturette éditée après lecture de la bande magnétique, avec ou sans votre signature (hors cartes à contrôle de solde). La transaction étant moins sécurisée, essayez de privilégier d'autres moyens de paiement.

Et maintenant...

Pour aller plus loin, consultez le site officiel des Cartes Bancaires sur **www.cartes-bancaires.com**



Comment protéger mon code confidentiel ?

Le code à quatre chiffres qui sécurise toute transaction ou retrait avec une carte bancaire doit rester absolument **secret**.

Ayez les bons réflexes

Apprenez votre code confidentiel **par cœur.** Ne le notez pas sur un papier conservé dans votre portefeuille ou à domicile ni sur un document enregistré sur votre ordinateur. Si vous l'avez oublié, contactez votre agence qui vous adressera sa **réédition** par courrier.
Ne le divulguez jamais, y compris si la demande émane d'un soi-disant service officiel (impôts, banque, police…), par téléphone, courrier ou e-mail.

Restez sur vos gardes

Lors d'un retrait à un distributeur ou d'un paiement à une borne (autoroute, station-service, drive-in…), ne vous laissez jamais distraire par des inconnus. En cas de doute, **interrompez la transaction** pour écarter tout risque de vol.

Réagissez à temps

Un automate avale votre carte sans raison ? Faites tout de suite **opposition**, il peut être piégé par un dispositif de vol de carte bancaire.

BON À SAVOIR

Que faire en cas de carte bloquée ?

Pour des questions de sécurité, votre carte se bloque automatiquement en cas de 3 saisies consécutives d'un code erroné. Pour la débloquer ou procéder à son renouvellement anticipé, rendez-vous dans votre agence.

Le bon sens des mots

OPPOSITION

Procédure qui permet au détenteur d'une carte bancaire de bloquer l'usage de la carte en cas de perte, de vol, d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation.

Que faire en cas de perte ou de vol ?

Réagissez dès que vous vous apercevez de la disparition de votre carte.

Faites immédiatement opposition

Si votre carte bancaire a été dérobée, égarée ou si vous constatez des opérations suspectes sur votre relevé, appelez sans délai le **Centre national d'opposition** *(voir ci-dessous)*. Votre carte sera définitivement bloquée.

Déclarez la perte ou le vol

Cette démarche est à effectuer auprès de la **police**, de la **gendarmerie** ou du **consulat** si vous vous trouvez à l'étranger.

Informez votre agence bancaire

Dans tous les cas, informez votre banque par lettre recommandée avec accusé de réception. Une **nouvelle carte bancaire** et un **nouveau code confidentiel** vous seront adressés séparément dans les meilleurs délais.

Votre responsabilité est limitée

Avant opposition, votre responsabilité est engagée à hauteur de **150 €**. Cette règle ne s'applique pas dans les 3 cas suivants :

- opérations de paiement non autorisées suite à une contrefaçon de la carte,
- utilisation frauduleuse des données liées à l'utilisation de la carte,
- opérations de paiement effectuées sans utilisation du dispositif de sécurité personnalisé attaché à la carte, notamment du code confidentiel*.

Après opposition, votre responsabilité est dégagée. Attention, dans tous les cas, vous serez tenu pour responsable si vous vous rendez coupable d'une négligence grave ou d'agissements frauduleux.

* À l'exception des opérations de paiement situées hors de l'EEE, de Saint-Pierre-et-Miquelon et Mayotte.

Et maintenant...

Contactez le **Centre national d'opposition**, ouvert 24 h/24, 7 j/7, au **09 69 39 92 91** depuis la France, **00 33 9 69 39 92 91** depuis l'étranger, numéro non surtaxé.

Comment sécuriser mes paiements à distance ?

La sécurité des transactions bancaires sur les **sites marchands** a été renforcée. Toutefois, la vigilance s'impose au moment de régler vos achats.

Identifiez les sites sécurisés

Vérifiez que l'adresse dans la barre de navigation commence par **"https"**. Le « s » garantissant que le site est sécurisé.

Vérifiez la fiabilité du site

Un **cadenas jaune et fermé** doit s'afficher dans la barre de navigation. De plus, un système de **certification par code couleur** (rouge, jaune, blanc, vert) vous renseigne sur le niveau de sécurisation des sites. La couleur verte vous indique la sécurité maximale.

Ne communiquez jamais votre code secret

En aucun cas un site marchand ne peut vous demander votre code confidentiel. En revanche, vous devrez communiquer le **numéro** de votre CB, sa **date d'expiration**, ainsi que le **cryptogramme** figurant au dos.

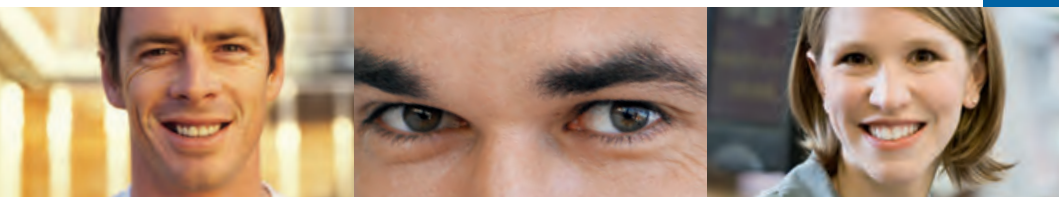
BON À SAVOIR

Attention au phishing (ou hameçonnage)

Aucun organisme ne peut demander par mail vos coordonnées bancaires (n° de compte ou n° de carte) ou personnelles. Si vous recevez un mail alarmiste de votre banque, des impôts, d'EDF, de la CAF ou d'un site marchand, supprimez-le ! Ces mails, qui arborent les logos des entreprises et organismes publics, sont des copies réalisées par des fraudeurs. Leur objectif : vous effrayer pour dérober vos identifiants ou vos données personnelles et bancaires.

Et maintenant...

Consultez la page "Le paiement par carte sur Internet" sur le site de la Fédération bancaire française sur **www.lesclesdelabanque.com**



Vos paiements en ligne peuvent devenir encore plus sûrs grâce à des **systèmes de sécurité** complémentaires, dits d'authentification forte.

3D-Secure : vérification renforcée

Le système 3D-Secure, appelé **" Verified by VISA "** pour les cartes Visa et **" SecureCode™ "** pour les cartes Maestro et MasterCard, vous garantit une transaction par Internet sécurisée avec tous les sites marchands qui ont adopté ce dispositif. Il permet de lutter contre la fraude en vérifiant que l'acheteur est bien le détenteur de la carte de paiement.

Comment ça marche ?

Après avoir fourni les informations habituellement demandées (numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme), vous êtes **redirigé sur le site de votre banque**. Un **code** vous est adressé **via SMS**. Vous devez alors le saisir pour finaliser la transaction en toute sécurité.

LES SOLUTIONS DU CRÉDIT AGRICOLE

KWIXO (4)

Kwixo garantit le paiement sécurisé sur 800 sites partenaires et l'échange d'argent entre particuliers via Internet et Internet Mobile. L'avantage : vous validez vos commandes en quelques clics grâce à vos identifiant et mot de passe, sans saisir vos données bancaires.

Renseignements sur **www.kwixo.com**.

(4) : voir mentions légales page 30.

Le bon sens des mots

AUTHENTIFICATION FORTE

Système de sécurité mis en place par votre établissement bancaire permettant de confirmer votre identité, par exemple en cas d'achat sur les sites marchands.

AVOIR LE CHOIX

MES AUTRES **MOYENS DE PAIEMENT**

Même si la carte bancaire reste le moyen de paiement le plus utilisé par les Français*, les espèces, chèques, virements et prélèvements constituent des solutions plus adaptées pour certaines situations.

* Source : BCE, statistiques de paiements, septembre 2012.

Quels paiements effectuer en espèces ?

Le paiement en espèces est limité à un montant maximum pour les achats importants et en nombre de pièces pour les petits achats.

Dans la limite de 3 000 €

La réglementation en vigueur autorise les particuliers à régler leurs dépenses en espèces dans **la limite d'un montant de 3 000 €** (article D112-3 du Code monétaire et financier). **Au-delà**, le règlement par carte bancaire, chèque, prélèvement ou virement est obligatoire.
Attention, un professionnel peut exiger que vous fassiez l'appoint : vous n'êtes jamais assuré de pouvoir payer de petits achats avec un gros billet.

Jusqu'à 50 pièces maximum

Mais pas question pour autant d'ensevelir les commerçants sous de la petite monnaie. Car, quelles que soient leurs valeurs faciales (1 c, 2 c, 5 c, 10 c, 20 c, 50 c, 1 €, 2 €), un commerçant n'est pas tenu d'accepter plus de **50 pièces** lors d'un seul paiement. **Seule exception** notable à cette dernière règle : il est possible de payer ses **impôts** en menue monnaie dans la limite de... 3 000 € !

BON À SAVOIR

Envoi d'argent par la Poste

Envoyer de l'argent liquide par courrier simple, en glissant dans une enveloppe des billets de banque ou des pièces, est totalement interdit par la Poste. Optez pour un mandat postal.

Et maintenant...

Si un billet est refusé lors d'un paiement au motif qu'il est déchiré, adressez-vous à l'un des guichets de la Banque de France. Après examen, vous pourrez être remboursé.

Quel chèque pour quelle opération ?

Le chèque barré pour tous les jours

La formule la plus répandue est le **chèque barré non endossable**. Délivré gratuitement, il s'agit du classique chèque de paiement que vous utilisez quotidiennement pour régler vos achats, vos factures, les professionnels de santé ou encore pour rembourser un proche.

Le chèque de banque pour les grosses opérations

Lors de la vente d'un véhicule d'occasion notamment, un propriétaire peut exiger d'être réglé par chèque de banque. L'intérêt ? Contrairement au chèque barré, son **paiement est garanti.** En effet, la banque ne l'établit au nom du bénéficiaire désigné qu'après avoir au préalable prélevé, et bloqué sur un compte spécial, la somme correspondant à la transaction. Ce service rendu par la banque peut être payant.

Le chèque de voyage pour vos déplacements à l'étranger

Les chèques de voyage libellés en euros ou en devises (dollar, yen, franc suisse, livre sterling…) et proposés par votre banque vous garantissent une **sécurité importante** : les chèques déclarés perdus ou volés sont remplacés sous 1 ou 2 jours. Ils sont **échangeables** partout dans le monde **contre des espèces** auprès des banques et des bureaux de change partenaires, ou utilisables directement **chez les commerçants** qui les acceptent. En contrepartie, des frais sont à prévoir, sous la forme de commissions et d'éventuels frais de change.

Le bon sens des mots

CHÈQUE BARRÉ NON ENDOSSABLE

Un chèque barré est non endossable, c'est-à-dire que le bénéficiaire ne peut le transmettre à un tiers. Seul ce bénéficiaire peut l'encaisser.

Un règlement par chèque peut-il être refusé ?

Les cas où le professionnel doit l'accepter

Un professionnel membre d'une association ou d'un **centre de gestion agréé** est obligé d'accepter un règlement par chèque. Par ailleurs, pour certaines transactions – dont celles **au-delà de 3 000 €** – la loi impose le paiement par chèque barré, virement, carte de paiement ou de crédit...

Dans tous les autres cas

Les commerçants peuvent refuser les paiements par chèque. Et lorsqu'ils les autorisent, ils peuvent librement imposer un montant minimum d'acceptation (10 €, 15 €, 20 €...), à condition d'en **informer clairement** le consommateur, via une affichette apposée sur la caisse, par exemple.

Et pour vos paiements à l'étranger ?

Évitez le chèque : non seulement la plupart des commerçants refusent ce mode de paiement, mais les frais sont généralement dissuasifs. Privilégiez le paiement par carte ou par virement.

BON À SAVOIR

Justificatif d'identité

Un commerçant peut exiger, lors d'un paiement par chèque, la présentation d'un ou deux documents officiels portant votre photographie, selon le montant de l'achat : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour...

CHÈQUE DE CAUTION OU DE GARANTIE

Chèque barré standard demandé par certains professionnels, des loueurs notamment, au moment d'une réservation. Soyez vigilant, ce chèque peut toujours être encaissé.

Quelle est la conséquence d'un chèque sans provision ?

Votre compte doit toujours être **approvisionné** au moment où vous effectuez un règlement.

Comptez avec les délais d'exécution

Un chèque peut prendre plusieurs jours avant d'être porté au crédit de votre compte, car il y a des délais nécessaires au traitement des chèques.

Surveillez le solde de votre compte

Faute d'un solde suffisant, votre banquier peut rejeter votre chèque pour **"défaut de provision"**. Une décision lourde de conséquences puisque, si vous ne réagissez pas dans les temps, vous risquez de vous retrouver interdit bancaire, c'est-à-dire interdit d'émettre des chèques sur tous les comptes détenus dans toutes les banques et inscrit au Fichier central des chèques.

Réagissez au plus vite

Votre banque doit vous informer des conséquences d'un défaut de provision d'un chèque avant de refuser son paiement. À défaut de régularisation, vous n'aurez plus le droit d'émettre des chèques durant 5 ans au maximum. Vous pourrez recouvrer ce droit en régularisant votre situation. Vous devrez acquitter des frais et commissions spécifiques.

Pour lever l'interdiction bancaire, trois possibilités

- le chèque est présenté de nouveau par la banque du bénéficiaire et payé,
- une provision spécifique est bloquée pour le régler auprès de votre banque,
- vous prouvez que le bénéficiaire a été payé par un autre moyen.

Le bon sens des mots

FICHIER CENTRAL DES CHÈQUES (FCC)

Géré par la Banque de France, ce fichier répertorie toutes les personnes faisant l'objet d'une mesure d'interdiction d'émettre des chèques et /ou d'utiliser leur carte de crédit.

Quand et comment puis-je faire opposition à un chèque ?

Les **cas d'opposition** au paiement d'un chèque se limitent aux situations suivantes : perte, vol, utilisation frauduleuse du chèque (ex : imitation de signature) et procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire du professionnel bénéficiaire du chèque.

L'opposition abusive sanctionnée

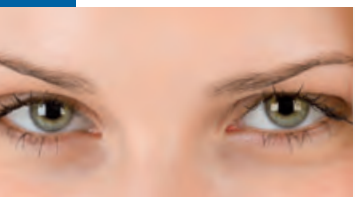
L'opposition est interdite pour tout autre motif, notamment en cas de litige avec un commerçant. Attention, l'opposition abusive, tout comme une fausse déclaration de perte ou de vol, expose son auteur à une **amende** pouvant atteindre 375 000 € et/ou jusqu'à 5 ans d'emprisonnement, sans oublier une éventuelle interdiction bancaire.

La marche à suivre pour faire opposition

Appelez immédiatement votre banque. Parallèlement, signalez la perte ou le vol de votre chéquier au **commissariat** ou à la **gendarmerie**. Enfin, idéalement dans les deux jours, **confirmez votre opposition** par lettre recommandée selon les modalités convenues avec votre banque.

Et maintenant...

Le **Centre national d'appels pour les chèques perdus ou volés**, joignable au **0 892 683 208** (0,34 €/min), permet de faire opposition à un ou plusieurs chèques, 7 j/7 et 24 h/24.



Quel risque suite à la perte ou au vol d'un chèque/chéquier ?

Bien que votre opposition vous exonère du paiement d'opérations frauduleuses réalisées a posteriori, **surveillez les mouvements suspects** sur votre relevé bancaire et, dans ce cas, avertissez immédiatement votre conseiller.

Si vous êtes assuré

Si vous avez souscrit une assurance perte/vol des moyens de paiement, déclarez le sinistre à votre assureur, au plus tard dans les cinq jours ouvrés après la perte ou le vol (ou selon le délai prévu par votre contrat), par lettre recommandée avec avis de réception. Tous les débits frauduleux vous seront remboursés **dans la limite des plafonds garantis** par votre contrat.

Si vous n'êtes pas assuré

Les opérations frauduleuses réalisées **avant l'opposition** restent à votre charge, sauf si la responsabilité de la banque peut être engagée. En revanche, **au-delà de la date d'opposition** votre banque doit recréditer votre compte de tous les débits frauduleux.

Durée de l'opposition

Renseignez-vous auprès de votre banque. Si l'opposition court uniquement sur un an, vous devrez la renouveler. En effet, la date de validité d'un chèque est plus longue. Elle est de **1 an et 8 jours** à compter de la date portée sur les chèques (dans le cas d'un chèque rempli) pour ceux émis en France, et de **1 an et 70 jours** pour ceux émis dans les départements ou collectivités d'Outre-mer (DOM-COM).

Le bon sens des mots

CHÈQUE POSTDATÉ

Chèque sur lequel est portée une date postérieure à celle du jour où il est signé. Une pratique aussi illégale qu'inefficace puisque rien n'empêche le bénéficiaire de l'encaisser avant la date indiquée.

Comment puis-je utiliser virements et prélèvements automatiques ?

Le virement bancaire

L'ordre de virement donné à votre banque permet un **transfert d'argent** entre deux comptes. Un virement peut-être interne (entre deux de vos comptes dans la même banque) ou externe (en faveur d'un compte détenu par un tiers, dans la même banque ou dans une banque tierce), ponctuel ou permanent, c'est-à-dire renouvelé tous les 30 du mois, par exemple. C'est la formule idéale pour régler un achat en France ou à l'étranger, épargner tous les mois ou verser une pension alimentaire.

Le prélèvement automatique

Il consiste à autoriser l'un de vos **créanciers** (opérateur, fournisseur...) à **retirer directement** sur votre compte les montants à payer. Vous recevez la facture quelques jours avant la date du prélèvement. Pour révoquer définitivement l'autorisation de prélèvement, vous devez contacter votre banque et votre créancier (et le cas échéant, convenir avec lui d'un autre moyen de paiement).

BON À SAVOIR

Virements et prélèvements SEPA

Créés dans le cadre de l'Espace unique de paiements en euros (SEPA) les prélèvements et virements SEPA sont déjà proposés par les banques françaises. À compter du 1er février 2014, seuls ces nouveaux moyens de paiement seront acceptés. Ils offrent les mêmes possibilités que les virements et prélèvements nationaux et peuvent être utilisés pour les paiements en euros en France et dans tous les pays de l'Union européenne, ainsi qu'en Islande, en Norvège, au Liechtenstein, en Suisse et à Monaco. Ils vont entraîner diverses modifications telles que l'utilisation d'un mandat de prélèvement qui devra être signé par le débiteur.

AUTORISATION (OU MANDAT) DE PRÉLÈVEMENT

Avant de pouvoir prélever une somme sur le compte de son client, le créancier doit lui faire signer un document par lequel le client accepte cette opération.

Carte Double Action (page 9)

(1) Sous réserve d'acceptation par votre Caisse régionale, prêteur. Renseignez-vous sur la disponibilité, les services et le montant de la cotisation de la carte Double Action auprès de votre Caisse régionale de Crédit Agricole.

L'utilisation de la carte Double Action à crédit est possible en France dans les magasins et distributeurs équipés et hors vente à distance. Le choix qui s'affiche au point de vente est le suivant : CB comptant / CB crédit. Par défaut, le paiement se fait toujours au comptant. Le crédit renouvelable s'utilise également par virement du compte de crédit vers le compte de dépôt de l'emprunteur. Offre valable dans les conditions et limites des contrats carte et crédit. La fonction crédit n'est pas active à l'étranger, pour les achats à distance (téléphone, Internet, courrier, fax...), dans la plupart des distributeurs automatiques de carburant, des automates de paiement, des parkings et des péages autoroutiers. La fonction crédit peut être utilisée sous réserve que les équipements électroniques servant à la transaction présentent une technologie suffisamment avancée pour permettre ce choix. Les garanties SécuriPANNE et SécuriSHOPPING de cette carte sont assurées dans les limites et conditions prévues au contrat d'assurance. Elles sont souscrites auprès de la Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance : 65, rue La Boétie, 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances. Vous disposez d'un droit légal de rétractation.

Carte à contrôle de solde (page 11)

(2) Les opérations par carte sont possibles dans la limite du solde disponible sauf incident exceptionnel lié au contrôle du solde. Les cartes avec contrôle de solde peuvent être refusées par certains commerçants ou pour certaines opérations.

Contrats d'assistance et d'assurance (pages 13 et 14)

(3) Les contrats d'assistance et d'assurance de groupe auxquels l'émetteur a adhéré pour le compte du porteur de la carte sont souscrits par Crédit Agricole Assurance Paiement, courtier d'assurance inscrit à l'ORIAS (www.orias.fr) sous le numéro 10 058 272, auprès de :

- pour l'assistance : Mutuaide Assistance (8-14, avenue des Frères-Lumière, 94366 Bry-sur-Marne Cedex),
- pour l'assurance : Caisse d'Assurances Mutuelles du Crédit Agricole (CAMCA), société d'assurance, 65, rue La Boétie, 75008 Paris, entreprise régie par le Code des assurances.

Ces entreprises sont soumises au contrôle de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR, 61, rue Taitbout, 75436 Paris Cedex 09).

Kwixo (page 21)

(4) Kwixo est un service de FIA-NET Europe. FIA-NET Europe : 31, avenue Pasteur, L-2311 Luxembourg, RCS Luxembourg B160401, société anonyme au capital de 19 532 000 €. FIA-NET Europe est agréée au Grand-Duché de Luxembourg en tant qu'établissement de paiement, et est soumise à la surveillance prudentielle de la Commission de surveillance du secteur financier, établie à L-2991 Luxembourg, 110, route d'Arlon. FIA-NET Europe est inscrite sur le registre des établissements de paiements de la Commission de surveillance du secteur financier, consultable à l'adresse Internet suivante :
www.cssf.lu/entites-surveillees/

Crédits Photos : Thinkstock.com

Ce guide est édité par Uni-éditions et réalisé avec la contribution de la Direction Communication Clientèle de Crédit Agricole S.A.

Crédit Agricole S.A. • Siège social : 12, place des États-Unis, 92127 Montrouge cedex
Capital social : 7 504 769 991 € • 784608416 RCS Nanterre

Uni-éditions : 22, rue Letellier, 75739 Paris cedex 15 • Tél. : 01 43 23 45 72 • Directrice de la publication : Véronique Faujour

Imprimerie Pollina : ZI de Chasnais, 85407 Luçon
Achevé d'imprimer en décembre 2013 • Dépôt légal : janvier 2014

Document non contractuel.

Le bon sens a de l'avenir

ISBN 979-10-90541-37-5
Réf. : 12B119